



MEMORANDO

Referencia: OCI-14000

PARA: MARIA DEL PILAR LÓPEZ URIBE
Secretaria de Despacho

DE: YIMMY ALEXANDER MARQUEZ ALVAREZ
Jefe Oficina de Control Interno

ASUNTO: Informe de Evaluación independiente al Proceso de Atención al Ciudadano

Estimada Secretaria:

En cumplimiento de las funciones asignadas a la Oficina de Control Interno y del Plan Anual de Auditoría de la SDDE, me permito remitir el informe referido en el asunto, el cual presenta los resultados finales del seguimiento realizado al proceso de Atención al Ciudadano, incluyendo la verificación del cumplimiento de los numerales establecidos en el artículo 3 del Decreto 371 de 2010.

Cordial Saludo,

YIMMY ALEXANDER MARQUEZ ALVAREZ
Jefe de Control Interno

C.C: Integrantes del Comité Institucional de Coordinación de Control Interno.
Anexo: Informe de Evaluación independiente al proceso de Atención al Ciudadano

NOMBRE, CARGO O CONTRATO		FIRMA
Elaboró:	Wilmer Andres Pimentel Naranjo / Contratista	WAPN
Aprobó:	Yimmy Alexander Marquez Alvarez	YAMA

Nota: Por responsabilidad ambiental no imprima este documento. Cuida los recursos naturales, ahorra agua y energía.

Atención al Ciudadano y Agencia Distrital de Empleo:
Carrera 13 No 27 - 00. Edificio Bochica Local 12 Bogotá, D.C.
Oficinas Administrativas:
Calle 28 No 13 A - 35, Edificio Centro de comercio Internacional. Bogotá, D.C
Teléfonos: 3693777
www.desarrolloeconomico.gov.co
Información: Línea 195

GD-P3-F18_V12





1. INFORMACIÓN GENERAL DE LA EVALUACIÓN INDEPENDIENTE

Evaluación independiente al Proceso de Atención al Ciudadano 2025

Fecha de Suscripción	27 agosto de 2025	Equipo Evaluador	Ingrid Maribel Villamarin Villamarin José Alfredo Álvarez Castro Wilmer Andrés Pimentel Naranjo
Objetivo General	Evaluar para el periodo comprendido entre el 1 de junio de 2024 al 30 de junio de 2025 el cumplimiento de la normatividad y procedimientos que aplica al servicio al ciudadano teniendo en cuenta los lineamientos distritales establecidos en el artículo 3 del decreto 371 de 2010 y revisión al procedimiento de seguimiento de Políticas Públicas.		
Objetivos Específicos	<ol style="list-style-type: none">1. Evaluar el grado de cumplimiento de los lineamientos establecidos en el artículo 3 del Decreto 371 de 2010 de la Alcaldía Mayor de Bogotá, por parte de la Secretaría Distrital de Desarrollo Económico, mediante la verificación de evidencias relacionadas con la atención oportuna y de calidad al ciudadano, el registro y reporte de las PQRSD, la accesibilidad de los puntos de atención y la operación eficiente del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones.2. Verificar que en el primer semestre de 2025 el Defensor del Ciudadano y el funcionario del más alto nivel encargado del proceso misional de atención a quejas, reclamos y solicitudes de la entidad participen en las instancias respectivas, den cumplimiento a sus funciones, emitan los informes a que haya lugar. Así mismo que existan mecanismos de interacción efectiva entre los servidores públicos responsables del proceso de servicio al ciudadano y todas las dependencias de la Entidad.3. Revisar si las solicitudes de verificación de la ejecución del procedimiento <i>pe-p26, seguimiento de políticas públicas versión 2</i>, realizadas en los memorandos 2024IE0013848, 2024IE0013937 y 2024IE0013858, generaron presuntamente reprocesos e inconvenientes en el reporte de las matrices de implementación de las políticas públicas para el tercer trimestre de 2024.		
Criterios Evaluados	<p>La SDDE debe dar cumplimiento a lo establecido en los numerales del 1 al 7 del artículo 3 del Decreto 371 de 2010, en el Manual de Servicio a la ciudadanía adoptado V2 y demás normas distritales concordantes, en relación con los siguientes aspectos:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Prestación de los servicios al ciudadano con oportunidad, calidez y coherencia, logrando la satisfacción del usuario.2. Todos los intervinientes en el proceso de servicio, deben ejercer sus funciones de forma articulada con todas las áreas de la Entidad. En especial el Defensor del Ciudadano y el representante ante la Red Distrital de Quejas y Reclamos, deben participar y cumplir con sus deberes de forma oportuna y ante las instancias que corresponda.3. Aplicación de la norma técnica colombiana 6047 con el fin de que todos los ciudadanos, incluyendo aquellos que tengan algún tipo de discapacidad, accedan en igualdad de condiciones.		

	4. Procedimiento Seguimiento de Políticas Públicas - pep26_procedimiento_seguimiento_de_politicas_publicas_v2.
Alcance	<p>La presente evaluación, contempla la verificación del cumplimiento de los numerales incluidos en el artículo 3 del Decreto 371 de 2010 “Por el cual se establecen lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia y para la prevención de la corrupción en las Entidades y Organismos del Distrito Capital”, para los siguientes periodos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Atención de PQRDS y Prestación del servicio en las dependencias: primer semestre de 2025. • Cumplimiento de la NTC 6047 sobre accesibilidad en el punto de atención al ciudadano y solicitud de funcionarios sobre el procedimiento de poblaciones: 01 de junio de 2024 al 30 de junio 2025.

LIMITACIONES DE LA EVALUACIÓN INDEPENDIENTE

Ninguna.

SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN DE TEMAS O ASUNTOS QUE REQUIRIERON MEJORA POR LA SDDE REGISTRADOS EN INFORMES ANTERIORES

Tabla No. 1 Situaciones identificadas en la evaluación Informe de Seguimiento al Proceso de Servicio a la Ciudadanía 2024

	Oportunidades de Mejora – OCI	Observaciones OCI	Estado
1	Diseñar estrategias de comunicación que permitan a los usuarios y beneficiarios de los programas, contar con información clara y pertinente frente a la oferta institucional de la SDDE.	<p>La dependencia informó que: <i>“A través de las redes sociales de la entidad, se comunica la oferta institucional vigente, de igual manera a través de la página web en el enlace de programas se encuentran en las rutas disponibles para la ciudadanía.”</i>, aportando como evidencia cuatro links.</p> <p>De acuerdo con los links suministrados la entidad indica medios de comunicación existentes, consultada la información contenida en los links la OCI observó que la SDDE suministra información frente a la oferta institucional.</p>	Atendida
2	Fortalecer los procesos de acompañamiento a los usuarios en el marco de operación de los programas que realiza la Entidad, con el fin de conocer sus necesidades reales y cerrar brechas en la satisfacción de sus expectativas.	<p>La Entidad reconoce que no se ha realizado gestión para fortalecer los procesos de acompañamiento a los usuarios que registran insatisfacción en el marco de operación de los programas que realiza, argumentando capacidad limitada de recurso humano para el proceso de Atención al Ciudadano. En este sentido, se observa que la recomendación no fue atendida.</p> <p>Teniendo en cuenta lo anterior, resulta importante que se revise la operación del proceso institucional de “Atención al Ciudadano” con el fin de evolucionar hacia la implementación integral del Servicio al Ciudadano e involucrar a las dependencias misionales como actores clave que, a través de la ejecución de sus programas, prestan directamente los servicios ofrecidos por la SDDE a la ciudadanía.</p>	No atendida

3	<p>Implementar estrategias de gestión de cultura institucional en las que se incorpore la atención que se brinda a la ciudadanía a través del canal telefónico, toda vez que corresponde a una de las puertas de conexión SDDE-Ciudadano.</p>	<p>La dependencia con relación a esta oportunidad de mejora manifiesta que <i>“Se realizó capacitación relacionada con protocolos de atención el cual incluyen el canal telefónico el día 27/03/2025. De igual manera mediante 2025IE0004595 se buscó la actualización de los responsables de las extensiones telefónicas para mantener responsables de atención de atención en cada área.”</i></p> <p>La dependencia aportó como evidencia para esta oportunidad de mejora la lista de asistencia a la capacitación sobre canales y protocolos de atención a la ciudadanía incluyendo el canal telefónico, realizada el 27 de marzo, así como un memorando de actualización de extensiones telefónicas y enlaces BTE. Sin embargo, estos documentos no demuestran que la entidad haya implementado estrategias de gestión de cultura institucional que incluyan la atención al ciudadano a través del canal telefónico. Además, en la presente evaluación se realizó prueba sobre el mismo aspecto evidenciando que persiste la debilidad en atención en este mismo canal de atención</p>	No atendida
4	<p>Implementar un instrumento estandarizado de encuesta para la medición y evaluación de la satisfacción sobre la prestación de todos los servicios ofrecidos por la SDDE, que permita obtener y analizar datos relevantes para la toma de decisiones que mejoren el desempeño del servicio al ciudadano en todos sus componentes, incluida la oferta institucional.</p>	<p>La Entidad reconoce que no se ha implementado o publicado un instrumento estandarizado de encuesta para la medición y evaluación de la satisfacción sobre la prestación de todos los servicios ofrecidos por la SDDE. A su vez, informa que <i>“esta oportunidad de mejora en el PTEP, se encuentra la actividad 8,11 denominada “Realizar la estandarización de criterios y variables para la elaboración de las encuestas de percepción aplicables a los ciudadanos, grupos de valor y grupos de interés de la entidad.” La cual tiene como responsables a la OAP, OAC, DEC, y procesos misionales, de la cual se esta a la espera de la publicación del instrumento por parte de estas áreas”.</i></p> <p>La OCI, verificó lo anterior, encontrando que en la versión 2 del programa de transparencia y ética pública -2025, publicado el 04/06/2025, la actividad mencionada le corresponde al numeral 8.6 y se encuentra con fecha de finalización 31/12/2025, encontrándose dentro del término del programa.</p>	En desarrollo
5	<p>Fortalecer los controles entre el líder del proceso institucional “Atención al Ciudadano”, el Defensor del Ciudadano y las Dependencias Misionales, de tal forma que se implementen correctivos en relación con las deficiencias identificadas frente a los criterios de oportunidad y coherencia en las respuestas emitidas a PQRDS por todas las áreas de la entidad.</p>	<p>Si bien la Dependencia aporta tres actas de mesas de trabajo y sus respectivas listas de asistencia, donde se socializan <i>“casos de derechos de petición vencidos y con error en la gestión de finalización evidenciados en el informe de seguimiento”</i>, la OCI observó que el proceso cuenta con el control AC-R1-C1 asociado a las deficiencias identificadas frente a los criterios de oportunidad y coherencia en las respuestas emitidas a PQRDS por todas las áreas de la entidad, en la matriz de riesgos del proceso Atención al Ciudadano.</p>	Atendida

6	<p>Diseñar e implementar instrumentos que permitan dar cumplimiento a las variables de los requisitos establecidos en la Política de Servicio al Ciudadano de MIPG, relacionados con la "Evaluación y seguimiento a las estrategias de atención y servicio al ciudadano".</p>	<p>La dependencia argumenta que <i>"Con relación a este punto es necesario aclarar que varía de las actividades son de la OAP, como lo es la actualización de información relacionada con la ley de transparencia, la actualización del portafolio de servicios, el esquema de monitoreo del PTEP, y de las áreas misionales en cuanto a la actualización de la información de programas, en este sentido no podrían diseñarse desde esta Dirección instrumentos para dar cumplimiento, únicamente se podría realizar seguimiento o solicitar información sobre su cumplimiento"</i>.</p> <p>Si bien, la dependencia reconoce que su responsabilidad en esta oportunidad de mejora <i>"es realizar seguimiento o solicitar información sobre su cumplimiento"</i> no soporta gestión realizada al respecto. La OCI, observó que esta actividad de mejora no se encuentra en el programa de transparencia y ética pública V2-2025, publicado el 04/06/2025.</p>	No atendida
7	<p>Si el punto de atención al ciudadano continúa en la ubicación actual, revisar los aspectos por mejorar con relación a lo observado en el presente informe; en caso de que se realice un traslado, revisar la totalidad de la norma con el fin de que el nuevo punto de atención presencial al ciudadano cumpla los requisitos definidos en la NTC 6047</p>	<p>La dependencia con relación a esta oportunidad de mejora manifiesta que <i>"El punto de atención fue reubicado a la carrera 13 27-00 local 12, se mantuvieron los criterios de accesibilidad y se consiguieron mejoras en cuanto a la inclusión de señalización podotáctil, y el sentido de apertura de la puerta del baño para personas discapacitadas, lo cual se podrá verificar en la nueva visita realizada por la OCI"</i></p> <p>Al respecto, la OCI, en visitas de evaluación realizada los días 14 de julio y 20 de agosto de 2025, observó que algunas de las debilidades que generaron la oportunidad de mejora continúan y se detallan en este informe.</p>	Parcialmente atendida
8	<p>Implementar mecanismos que aseguren la interacción efectiva entre los responsables del proceso institucional de "Atención al Ciudadano", el Defensor del Ciudadano y las dependencias de la Entidad, orientados a la mejora en la prestación de los servicios que ofrece en general la entidad.</p>	<p>La dependencia manifiesta que <i>"Mediante acta 19 del CIGD se creó la mesa técnica de relacionamiento con la ciudadanía como espacio de interacción entre el defensor del ciudadano, el director de Gestión Corporativa y las Direcciones misiones las cuales han sesionado de manera trimestral"</i></p> <p>Con relación a esta oportunidad la OCI observó que la dependencia implementó como mecanismo de interacción efectiva la <i>mesa técnica de relacionamiento con la ciudadanía</i>, y tiene como propósito principal coordinar acciones orientadas a la mejora continua en la prestación de los servicios institucionales. A la fecha, se han realizado 2 sesiones trimestrales, cuyas actas correspondientes al 25 de marzo y 18 de junio de la presente vigencia. Se recomienda dar continuidad a la actividad.</p>	Atendida
9	<p>Asegurar la participación del Defensor del Ciudadano al 100% de las sesiones convocadas por la Red Distrital de Quejas y Reclamos y por la Comisión Intersectorial de Servicio al Ciudadano.</p>	<p>Con respecto a esta oportunidad de mejora la dependencia manifiesta que <i>"Desde la DGC no se puede asegurar la participación del defensor del ciudadano, toda vez que esto hace parte de sus funciones y él es un veedor del cumplimiento del proceso, por lo cual, esta Dirección no puede ejercer como superior de la figura del defensor o conminar a"</i></p>	No Aplica

		<p><i>realizar sus funciones toda vez que sería una extralimitación”.</i></p> <p>A lo anterior la OCI aclara que: la Dirección de Gestión Corporativa (DGC), en su calidad de líder del proceso de Atención al Ciudadano, tiene el deber de coordinar y garantizar la adecuada articulación con las dependencias que intervienen en la ejecución de dicho proceso. Ello implica propiciar una interacción efectiva entre los servidores públicos responsables de la gestión misional de quejas, reclamos y solicitudes; el Defensor del Ciudadano; y todas las demás dependencias de la Entidad, con el propósito de optimizar la eficacia en la solución de los requerimientos ciudadanos y prevenir la materialización de riesgos asociados al desarrollo de tales procedimientos.</p> <p>Lo anterior se entiende sin perjuicio de las funciones y competencias propias que corresponden a cada actor interviniente en el proceso.</p> <p>Por otro lado, se observa que en la norma y funciones del Defensor al Ciudadano no contempla la obligación de participar al 100% de las sesiones convocadas por la Red Distrital de Quejas y Reclamos y por la Comisión Intersectorial de Servicio al Ciudadano, en este sentido esta oportunidad de mejora no es aplicable.</p>	
--	--	--	--

Tabla No. 2 Situaciones identificadas en la evaluación Informe Seguimiento a la atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias – segundo semestre 2024

	Oportunidades de Mejora – OCI	Observaciones OCI	Estado
1	<p>Diseñar y establecer puntos de control que permitan identificar aquellas respuestas automáticas generadas por el Sistema BTE y los traslados por no competencia, que ameriten una respuesta de fondo por parte de la SDDE al peticionario</p>	<p>La dependencia informa que :<i>“El sistema Bogotá te escucha, no realiza respuestas automáticas, el notifica al ciudadano cuando la entidad realiza un traslado a una entidad distrital, o cuando se realiza algún tipo de actuación en el sistema, por lo cual no es viable generar un punto de control sobre una notificación del sistema, en este sentido el punto de control es la revisión realizada en los informes de calidad mensuales y el rol que tiene el asignador de peticiones, quien es el que en su gran mayoría realiza los traslados a entidades distritales, cierres por no competencia, cancelación por no petición, cierres por contenido de datos sensibles, lo anterior de conformidad con el manual para la gestión de peticiones Ciudadanas adoptado por la entidad”.</i> Debido a lo anteriormente informado se entiende que el control es automático y se encuentra establecido en el Sistema BTE, Por lo tanto, esta oportunidad de mejora se identifica como atendida .</p>	Atendida
2	<p>Implementar medidas que garanticen la protección de datos personales del denunciante, en virtud de lo contenido en el numeral 4 de la Directiva Conjunta N. 005- 2023 de la Alcaldía Mayor de Bogotá, el cual hace referencia a la “Protección de identidad del o la denunciante”, teniendo en cuenta que no se acreditaron avances frente a estas medidas.</p>	<p>Referente al cumplimiento del numeral 4 de la Directiva Conjunta N. 005- 2023 de la Alcaldía Mayor de Bogotá, la dependencia aportó el compromiso de confidencialidad firmado por la Secretaria General, Subsecretaria, OJ y OCI, los cuales tienen por objeto establecer las obligaciones de confidencialidad , reserva y no divulgación de la información</p>	Atendida

3	Continuar con el diseño e implementación de puntos de control para mejorar el nivel de cumplimiento de los criterios de atención de las PQRSD recibidas por los diferentes canales, en especial los relacionados con coherencia y claridad, pues fueron los que presentaron menor nivel de aplicación	Se observaron los Informes consolidados sobre la calidad de las respuestas emitidas a través del gestor documental GESDOC y así como las actas de las Mesas de trabajo con los enlaces encargados de la asignación, trámite y cierre de peticiones en aplicativos Bogotá Te Escucha y GESDOC, en las cuales se identifica el seguimiento y análisis a las PQRSD. Por lo anterior, esta oportunidad de mejora se identifica como atendida.	Atendida	
	4	Alinear el objetivo del proceso de Atención al Ciudadano en todos los instrumentos de gestión, pues se identificó diferencia entre la caracterización y la matriz de riesgos.	Como evidencia, la dependencia aporta el formulario diligenciado de Solicitud de creación, eliminación o modificación de documentos con fecha del 14 de julio; sin embargo, al momento de esta revisión (1 de agosto 2025) aún no se han alineados los objetivos en los documentos del proceso. Por lo anterior, esta oportunidad de mejora se identifica como en proceso.	En desarrollo
APLICA PLAN DE MEJORAMIENTO		SI	NO	FECHA ENTREGA DEL PLAN DE MEJORAMIENTO A LA OCI

2. INFORME EJECUTIVO

De acuerdo a las pruebas de evaluación realizadas en el presente informe y asociadas a los numerales del artículo 3 del Decreto 371 de 2010 se observó su nivel de avance así:

Tabla No 3: Nivel de Avance Numerales Normatividad

Numerales Art 3 Decreto 371 de 2010	Definición	Nombre de la Prueba	% de avance
1	La atención de los ciudadanos con calidez y amabilidad y el suministro de respuestas de fondo, coherentes con el objeto de la petición y dentro de los plazos legales.	Verificación atención de PQRDS.	94%
		Atención al ciudadano a través del canal telefónico.	32%
2	El reconocimiento dentro de la entidad del proceso misional de quejas, reclamos y solicitudes, así como de quien ostenta la calidad de Defensor Ciudadano, con el fin de concientizar a todos los servidores públicos sobre la importancia de esta labor para el mejoramiento de la gestión.	Análisis Evidencias Gestión del Defensor al Ciudadano y la DGC.	100%
3	El registro de la totalidad de las quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de información que reciba cada Entidad, por los diferentes canales, en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, así como también la elaboración de un informe estadístico mensual de estos requerimientos, a partir de los reportes generados por el mismo, el cual deberá ser remitido a la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., y a la Veeduría Distrital, con el fin de obtener una información estadística precisa, correspondiente a cada entidad.	Publicación Oportuna de Informes.	100%

Numerales Art 3 Decreto 371 de 2010	Definición	Nombre de la Prueba	% de avance
4	El diseño e implementación de los mecanismos de interacción efectiva entre los servidores públicos responsables del proceso misional de quejas, reclamos y solicitudes, el Defensor del Ciudadano y todas las dependencias de cada Entidad, con el fin de lograr mayor eficacia en la solución de los requerimientos ciudadanos y prevenir los riesgos que pueden generarse en desarrollo de dichos procesos.	Diseño e Implementación de Mecanismos de Interacción.	50%
5	La ubicación estratégica de la dependencia encargada del trámite de atención de quejas, reclamos y solicitudes y la señalización visible para que se facilite el acceso a la comunidad.	Aplicabilidad Norma Técnica Colombiana 6047 sobre "Accesibilidad al medio físico. Espacios de servicio al ciudadano en la administración pública."	45%
6	La operación continua, eficiente y efectiva del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones que garantice oportunidad y calidad en la respuesta, en términos de coherencia entre lo pedido y lo respondido.	Aplicación Criterios de Normatividad sobre la operación continua, eficiente y efectiva.	100%
7	La participación del funcionario del más alto nivel encargado del proceso misional de atención a quejas, reclamos y solicitudes en la Red Distrital de Quejas y Reclamos liderada por la Veeduría Distrital y la adopción de medidas tendientes a acoger las recomendaciones que en el seno de dicha instancia se formulen.	Asistencia Funcionario encargado del proceso misional PQRSD.	100%

Fuente: Elaboración propia OCI, agosto 2025

Por otra parte, la OCI, de acuerdo a solicitudes de verificación del procedimiento “*PE-P26 de seguimiento de políticas públicas*”, formulada por funcionarios de la Secretaría Distrital de Desarrollo Económico –SDDE– en el 2024, se incluyó dentro del alcance de la evaluación del proceso de Atención al Ciudadano, contemplado en el Plan Anual de Auditoría 2025, la verificación dicho procedimiento, encontrando que los cambios realizados por la Subsecretaría de la Entidad al cronograma de reporte de políticas públicas correspondientes al tercer y cuarto trimestre de 2024, se efectuaron en cumplimiento de los plazos y lineamientos establecidos por el CONPES D.C. Dichos cambios permitieron dar respuesta oportuna a la Secretaría Distrital de Planeación y evidenciaron una gestión eficiente que no generó reprocesos ni dificultades. Por el contrario, facilitaron la actualización y mejora del procedimiento, el cual quedó formalizado en su versión 3.

ASPECTOS LOGRADOS:

- La SDDE gestionó el 100% de las PQRSD evaluadas, cumpliendo lo dispuesto en el *Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas* Nov 2020 V3 y en el Decreto 847 de 2019. Asimismo, elabora y remite mensualmente los informes de PQRSD a los entes de control, de acuerdo con los reportes de la Secretaría General. Adicionalmente, dispone de un punto de Atención al Ciudadano estratégicamente ubicado, visible, de fácil acceso y dotado de personal y equipos para garantizar un servicio eficiente.

- La entidad reconoce el proceso misional de quejas, reclamos y solicitudes, así como de quien ostenta la calidad de Defensor Ciudadano, con el fin de concientizar a todos los servidores públicos sobre la importancia de esta labor para el mejoramiento de la gestión.

FORTALEZAS:

- La Dirección de Gestión Corporativa, como Segunda Línea de Defensa, ha mantenido la continuidad en el monitoreo de la gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD), emitiendo sus respectivos análisis y resultados mediante los informes mensuales derivados de los reportes al Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, los cuales son publicados en la página web institucional, en cumplimiento de los principios de transparencia y acceso a la información pública.
- La dependencia responsable de la Atención al Ciudadano ejerce un seguimiento permanente a las respuestas emitidas frente a las PQRSD, con el propósito de verificar que estas se ajusten a los criterios establecidos en el Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, al Decreto Distrital 847 de 2019 y demás disposiciones normativas aplicables, garantizando así respuestas de fondo y claras.

OPORTUNIDADES DE MEJORA:

- Revisar la atención telefónica e implementar acciones que garanticen el cumplimiento de los protocolos del Manual de Servicio al Ciudadano, asegurando respuestas precisas, coherentes y oportunas por parte de los funcionarios
- Teniendo en cuenta que el punto físico de atención al ciudadano cambió de ubicación, se recomienda realizar una revisión integral de la norma NTC 604, con el fin de llevar a cabo acciones que permitan que la atención presencial al ciudadano, cumpla con los requisitos establecidos en dicha norma.
- Establecer acciones y/o actividades que le permitan estandarizar los mecanismos de interacción efectiva entre los servidores públicos responsables del proceso misional de quejas, reclamos y solicitudes, el Defensor del Ciudadano y todas las dependencias de cada Entidad,
- Asegurar la participación del Defensor del Ciudadano y del directivo responsable de la atención de quejas en la totalidad de las sesiones de la Red Distrital de Quejas y Reclamos y de la Comisión Intersectorial de Servicio al Ciudadano.

RIESGOS MATERIALIZADOS:

No se identificó materializaciones de riesgos en desarrollo de esta evaluación independiente

HALLAZGOS:

No se identificaron aspectos que ameriten ser configurados como hallazgo en desarrollo de esta evaluación independiente.



CONCLUSION:

La Secretaría Distrital de Desarrollo Económico (SDDE), en relación con los lineamientos del Proceso de Atención al Ciudadano y los Sistemas de Información y Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) en el Distrito Capital, establecidos en el artículo 3 del Decreto 371 de 2010, presenta un nivel de cumplimiento del 100% en los numerales 2, 3, 6 y 7. Por su parte, en que concierne a los numerales 1, 4 y 5, aunque se evidencian acciones adelantadas, aún es necesario desarrollar actividades adicionales que permitan cerrar las brechas existentes y alcanzar un cumplimiento total conforme a lo dispuesto en la normativa.

Por otra parte frente a la evaluación del seguimiento al procedimiento de políticas públicas se observó que los cambios realizados por la Subsecretaría de la Entidad al cronograma de reporte de políticas públicas correspondientes al tercer y cuarto trimestre de 2024 se efectuaron en cumplimiento de los plazos y lineamientos establecidos por el CONPES D.C. Dichos cambios permitieron dar respuesta oportuna a la Secretaría Distrital de Planeación y evidenciaron una gestión eficiente que no generó reprocesos ni dificultades. Por el contrario, facilitaron la actualización y mejora del procedimiento, el cual quedó formalizado en su versión 3.

3. INFORME DETALLADO DE LA EVALUACIÓN INDEPENDIENTE

Con el fin de verificar el cumplimiento de los criterios definidos para esta evaluación principalmente, lo referente al artículo 3 del Decreto 371 de 2010, ejecutando el plan de pruebas aprobado para la misma el cual se encuentra estructurado con tres objetivos así:

3.1. OBJETIVO ESPECÍFICO 1

Evaluar el grado de cumplimiento de los lineamientos establecidos en el artículo 3 del Decreto 371 de 2010 de la Alcaldía Mayor de Bogotá, por parte de la Secretaría Distrital de Desarrollo Económico, mediante la verificación de evidencias relacionadas con la atención oportuna y de calidad al ciudadano, el registro y reporte de las PQRS, la accesibilidad de los puntos de atención y la operación eficiente del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones.

3.1.1 Resultados de la Prueba y Análisis.

Cumplimiento Decreto 371 de 2010, Art. 3.

Con el propósito de determinar el grado de cumplimiento de los lineamientos del proceso de Atención al Ciudadano establecidos en el artículo 3 del Decreto 371 de 2010 de la Alcaldía Mayor de Bogotá, por parte de la Secretaría Distrital de Desarrollo Económico (SDDE), se llevó a cabo la verificación de las evidencias correspondientes a los numerales 1, 3, 5 y 6 de dicha disposición normativa, los cuales resultan aplicables a este objetivo.

Como resultado de esta verificación, se observó lo siguiente:

Numeral 1: La atención de los ciudadanos con calidez, amabilidad, respuestas de fondo y coherentes con el objeto de la petición y dentro de los plazos legales.

a) Prueba: Verificación atención de PQRDS.

A partir de la información suministrada por la Dirección de Gestión Corporativa - DGC, mediante la base de datos suministrada con relación al universo del periodo evaluado correspondientes a Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Sugerencias (PQRDS), clasificadas en: i) quejas; ii) reclamos; iii) denuncias por actos de corrupción; y iv) derechos de petición de interés general y particular, correspondiente al primer semestre, el equipo evaluador procedió a determinar una muestra representativa seleccionada de forma aleatoria con relación a las dependencias que presentaron fallas reportadas en el informe de Seguimiento a la atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias – segundo semestre 2024.

Para efectos de verificar el cumplimiento de los lineamientos normativos relacionados con el tema, resulta pertinente considerar los atributos establecidos en los criterios de atención definidos en el Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas 2020 – Versión 3. En tal sentido, se analizó los subcriterios que permiten valorar el grado de cumplimiento respecto a la atención brindada, con el fin de identificar oportunidades de mejora y garantizar el ejercicio efectivo de los derechos de los ciudadanos en el marco del principio de calidad en la atención:

Tabla 4. Definición Criterios

Criterio	Definición	Subcriterio
Coherencia	Relación que debe existir entre la respuesta emitida por la respectiva entidad y la petición ciudadana.	Que la respuesta suministrada por las entidades esté relacionada con la solicitud ciudadana.
		Que el archivo adjunto de la respuesta corresponda a la petición.
		Que la respuesta esté dirigida al ciudadano que presentó la petición.
Claridad	Hace referencia a que la respuesta emitida por la entidad se brinde en términos comprensibles para la ciudadanía.	Que se realice el cierre con respuesta de fondo.
		Se requería solicitar ampliación y no realizar cierre definitivo.
		Que se traslade con oficio a la entidad de orden nacional o privada competente.
		Que la respuesta definitiva se dé solo en caso de traslados a otras entidades.
		Anexar documento con el que se da traslado a la entidad de orden nacional competente
Calidez	Atributo entendido como el trato digno, amable y respetuoso que se brinda al peticionario con la respuesta a su petición.	Que cuente con saludo, despedida y/o lenguaje cortés para dirigirse al ciudadano.
		Que la respuesta generada sea de fácil comprensión por el destinatario
Oportunidad	Hace relación a que la respuesta emitida por la entidad, se brinde dentro de los términos legales (según sea el tipo de solicitud).	Responden la petición dentro de los términos legales.

Fuente: Elaboración propia OCI a partir de la información del manual., agosto 2025.

Sobre la muestra seleccionada (31PQRSD) se verificó el cumplimiento de los atributos definidos para cada uno de los 4 criterios de evaluación; observando que:

- Las 31 PQRDS fueron atendidas.
- 24 aplicaron al 100% los 4 criterios.
- 3 registraron incumplimiento en uno o más de estos.

En la siguiente tabla se presentan los 3 casos identificados con incumplimiento:

Tabla 5: PQRSD con incumplimiento de criterios

Ítem	Número de PQRDS	Radicado GESDOC	Coherencia	Claridad	Calidez	Oportunidad	Criterio No Cumplido
1	609332025	2025ER0001762	NO	NO	SI	Si	Coherencia: Adjunta respuesta que no corresponde a la petición. Claridad: Realizan cierre con respuesta que no es de fondo
2	1520762025	2025ER0004804	NO	NO	SI	NO	Coherencia: Adjunta respuesta que no corresponde a la petición. Claridad: Realizan cierre con respuesta que no es de fondo. Oportunidad: Responden fuera de los términos legales.
3	321162025	2025ER0000787	NO	NO	SI	Si	Coherencia: Adjunta respuesta que no corresponde a la petición. Claridad: Realizan cierre con respuesta que no es de fondo

Fuente: Elaboración propia OCI, agosto 2025

Frente al cumplimiento de la aplicación de los criterios de coherencia, claridad, calidez y oportunidad aplicables a las PQRSD, en el periodo evaluado se obtuvieron los siguientes resultados:

Tabla 6: Comparativo Cumplimiento de criterios

Criterio	PQRDS que cumplen criterio	% Cumplimiento Primer semestre 2025	% Cumplimiento Segundo semestre 2024
Coherencia	28	90%	93%
Claridad	28	90%	92%
Calidez	31	100%	99%
Oportunidad	30	97%	98%
Promedio		94%	96%

Fuente: Elaboración propia OCI, agosto 2025

De acuerdo con los resultados obtenidos en esta prueba se concluye que, a pesar que el porcentaje de cumplimiento de algunos criterios disminuyó en comparación con el segundo semestre 2024; la SDDE continúa cumpliendo con los estándares establecidos para la atención de las PQRSD, Esto se debe a que el nivel de cumplimiento no ha disminuido del límite del 86%, umbral mínimo definido en la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía.

b) Prueba: Atención al ciudadano a través del canal telefónico.

Teniendo en cuenta los principios de calidez, coherencia y oportunidad aplicables a la atención brindada por la SDDE a través del canal telefónico y tomando en consideración los resultados de la evaluación independiente realizada por la OCI a este proceso institucional en 2024, en el presente ejercicio se llevaron a cabo llamadas telefónicas (a nivel de sondeo) en las extensiones internas de la Entidad, con el fin de verificar la aplicación del protocolo de atención definido para este canal.

Metodología.

Se tomó una muestra representativa para la OCI de 31 llamadas en las que se evaluaron los 3 criterios básicos de protocolo de atención canal telefónico – Secretaria General (Aplicación del Protocolo, asesoría clara e información del programa) de forma aleatoria, la cuales fueron realizadas en horarios laborales los días 30 de julio, 05 y 11 de agosto de 2025, para verificar el cumplimiento de los siguientes aspectos:

- Sí se atendió la llamada.
- Si se aplicó el protocolo del servicio por el canal telefónico.
- Si se brindó información general sobre el programa indagado.
- Si se brindó información sobre los requisitos del programa indagado.

Una vez aplicada la prueba, se observó que, 28 llamadas fueron sujetas de análisis ya que 3 de estas fueron excluidas de esta evaluación por estar ocupadas, a estas 28 llamadas se les evaluó el cumplimiento del protocolo de atención telefónica, así como la coherencia de la información suministrada:

Tabla 7: Resumen Cumplimiento de criterios Llamadas

Detalle	Cantidad	Porcentaje
Total Llamadas realizadas	31	n/a
Llamadas ocupadas (Excluidas del análisis)	-3	n/a
Llamadas Sujetas de Análisis	28	100%
Llamada No contestadas	12	43%
Llamadas Contestadas aplicando los Criterios	9	32%
Llamada Contestadas sin la aplicación de Criterios	7	25%

Fuente: Elaboración propia OCI, agosto 2025



De acuerdo a la prueba realizada, se concluye que, la entidad aplica el protocolo de atención definido en el Distrito Capital para este canal en un 32%.

El análisis realizado, evidencia que en la SDDE se repite la falta de atención en el canal telefónico, así como la entrega de respuestas incompletas o inadecuadas. Esto refleja la persistencia de debilidades en la prestación del servicio a través de este medio y el incumplimiento de los protocolos establecidos en el Manual de Servicio a la Ciudadanía.

El informe refleja que en el 25% de las llamadas atendidas, la Entidad no aplicó el protocolo definido por el Distrito Capital para este canal. En algunos casos, la atención se brindó sin dicho protocolo o con información imprecisa. Además, el 43% de las llamadas no fueron contestadas.

Numeral 3: El registro de la totalidad de las quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de información que reciba cada Entidad, por los diferentes canales, en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, así como también la elaboración de un informe estadístico mensual de estos requerimientos, a partir de los reportes generados por el mismo, el cual deberá ser remitido a la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., y a la Veeduría Distrital, con el fin de obtener una información estadística precisa, correspondiente a cada entidad.

c) Prueba: Publicación Oportuna de Informes.

Para evaluar este criterio contenido en el numeral 3 del artículo 3 del Decreto 371 de 2010, la OCI tomó como insumo los informes de PQRDS que se encuentran disponibles en la página de la SDDE, con el fin de verificar sus fechas de elaboración y publicación en el sitio WEB. Por otra parte, en lo que concierne a la oportunidad en la entrega de los informes del segundo semestre 2024, se observaron: “Informe análisis de requerimientos ciudadano BTE y el “Informe Gestión de Peticiones Entidades Distritales de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá” primer semestre de 2025, publicados en las páginas web de la Veeduría Distrital y de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá respectivamente. los cuales se encuentran ubicados en el link que se visualiza a continuación:

- <https://www.veedurriadistrital.gov.co/estudios-e-investigaciones/12-analisis-de-los-requerimientos-ciudadanos-en-el-sistema>
- <https://secretariageneral.gov.co/transparencia-y-acceso-la-informacion-publica/informes-sobre-acceso-informacion-quejas-y-reclamos-0>.

De lo anterior obteniendo los siguientes resultados:

Tabla 8: Oportunidad en la presentación de Informes de PQRSD

No.	Mes informe	Fecha elaboración	Fecha publicación informe página SDDE	Cumplimiento numeral 3 artículo 3 decreto 371 de 2010: Veeduría Distrital-Secretaría General del Distrito	Observación OCI
1	jun-24	5/06/2024	18/07/2024	Cumple	En el informe publicado en la página WEB de la SDDE se observa que, la fecha de elaboración 05/06/2024, no es coherente con el mes de reporte. Si bien no afecta su cumplimiento, se recomienda mantener consistencia entre dichas fechas.
2	jul-24	12/08/2024	20/08/2024	Cumple	
3	ago-24	6/09/2024	12/09/2024	Cumple	
4	sep-24	4/10/2024	12/10/2024	Cumple	
5	oct-24	8/11/2024	19/11/2024	Cumple	
6	nov-24	6/12/2024	13/12/2024	Cumple	
7	dic-24	7/01/2025	9/01/2025	Cumple	
8	ene-25	13/02/2025	26/02/2025	Cumple	
9	feb-25	13/03/2025	17/03/2025	Cumple	
10	mar-25	14/04/2025	16/04/2025	Cumple	
11	abr-25	9/05/2025	15/05/2025	Cumple	
12	may-25	5/06/2025	16/06/2025	Cumple	
13	jun-25	8/07/2025	17/07/2025	Cumple	

Fuente: Elaboración propia de la OCI agosto 2025, con base en los datos de los informes de la Veeduría Distrital y la Secretaría General AMB

De los anteriores resultados se colige que la entidad da cumplimiento en un 100%, en términos de oportunidad a la entrega del informe de PQRS, de conformidad con los parámetros normativos y los establecidos en la Circular Conjunta 006-2017 Veeduría Distrital – Secretaría General AMB.

Numeral 5: La ubicación estratégica de la dependencia encargada del trámite de atención de quejas, reclamos y solicitudes y la señalización visible para que se facilite el acceso a la comunidad.

d) Prueba: Aplicabilidad Norma Técnica Colombiana 6047 sobre "Accesibilidad al medio físico. Espacios de servicio al ciudadano en la administración pública."

La Norma Técnica Colombiana 6047 define los criterios de accesibilidad y señalización en los espacios de atención al ciudadano, garantizando igualdad de condiciones, incluso para personas con discapacidad. En la evaluación independiente realizada por la Oficina de Control Interno, se revisaron los 49 numerales de la norma, de los cuales 11 resultaron aplicables al espacio de atención al ciudadano de la Entidad.

Al respecto, es pertinente resaltar que el punto de atención al ciudadano de la Entidad se trasladó y se encuentra ubicado estratégicamente de la ciudad, específicamente en la Carrera 13 No. 27 – 00, Edificio Bochica, Local 12, en Bogotá D.C. La localización ha sido definida teniendo en cuenta criterios de visibilidad, accesibilidad y centralidad, lo cual facilita el reconocimiento del sitio por parte de los ciudadanos y contribuye a garantizar un acceso oportuno y equitativo a los servicios institucionales.

Frente a lo anterior, el equipo evaluador diseñó una lista de verificación con el fin de cotejar el cumplimiento de los estándares y/o requisitos seleccionados, los cuales se visualizan a continuación:

Tabla 9: Numerales y Subnumerales analizados de la NTC6047

Numeral Norma	Tema	Sub Numerales Analizados
5	Requisitos técnicos para la adecuación de espacios físicos	1
16	Puertas	11
18	Sistemas de asignación de turnos	1
20	Módulos de atención de pie o sentado. áreas de recepción, mostradores y escritorios	5
21	Mobiliario salas de espera	1
22	Auditorios, salas de conferencia y salas de reuniones	4
24	Cuartos de baño e instalaciones sanitarias	15
27	Sistemas de acceso de seguridad	1
41	Equipos, controles e interruptores	5
43	Seguridad y protección contra emergencias y evacuación para todos	10
45	Señalización	16
Total		70

Fuente: Elaboración propia OCI, agosto 2025

Ahora bien, el punto de atención de la SDDE cuenta con los siguientes espacios: recepción, permanencia, atención, salas de reunión y baños, sitios sobre los cuales se aplicó la prueba el día 14 de julio y 20 de agosto de 2025, obteniendo los resultados que se muestran a continuación:

Tabla N°10 Resultado Verificación.

No.	Tema	Observaciones Generales - OCI	Cumplimiento	Evidencia fotográfica
5	Requisitos técnicos para la adecuación de espacios físicos	<p>Se observa que algunos espacios destinados al desplazamiento de personas usuarias de silla de ruedas no cumplen con las medidas mínimas establecidas para garantizar la adecuada maniobrabilidad y giro, conforme a los parámetros de accesibilidad previstos en la normativa vigente. En particular, se identificaron las siguientes situaciones:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Recepción: No se cuenta con un espacio de maniobra libre de obstáculos con un diámetro mínimo de ciento cincuenta (150) centímetros, lo cual limita la autonomía y desplazamiento de los usuarios en condición de discapacidad. 2. Área de permanencia: No existe un espacio libre, debidamente señalado en el piso, para la ubicación de personas en condición de discapacidad. Se dispone de una silla convencional identificada como espacio para usuarios de silla de ruedas, lo cual resulta inadecuado y no cumple con los estándares de accesibilidad exigidos. 3. Sitio de atención: El área destinada a la atención al ciudadano no garantiza un espacio suficiente que permita al usuario de silla de ruedas realizar un giro mínimo de ciento cincuenta (150) centímetros. Actualmente, la medida disponible es de noventa (90) centímetros, resultando insuficiente. 4. Sala de reuniones o formación: No se encuentra destinada ni señalizada una zona específica para la ubicación de personas usuarias de silla de ruedas, integrada al aforo general y ubicada fuera de las zonas de circulación. Lo anterior, a pesar de que la sala cuenta con amplitud y disponibilidad de espacio para tal fin. 	Parcial	



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE
DESARROLLO
ECONÓMICO

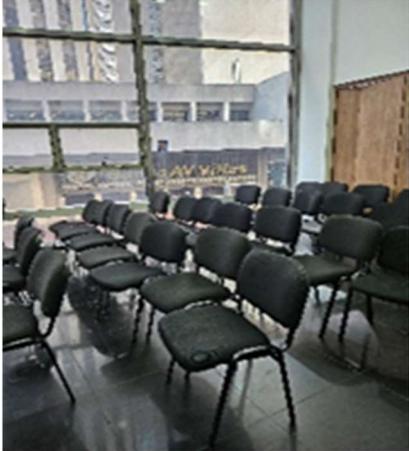
Proceso: Control Interno

Informe de Evaluación Independiente

Código: CI-P1-F3
Versión: 8
Fecha: 08/01/2025
Página: 17 de 31

No.	Tema	Observaciones Generales - OCI	Cumplimiento	Evidencia fotográfica
16	Puertas	Las medidas mínimas exigidas de las puertas, los espacios de maniobra, las marcaciones de puertas, paredes áreas vidriadas, accesorios de las puertas en el punto de atención dan cumplimiento a los requisitos mínimos exigidos, observando que cuentan con medidas superiores a las exigidas.	SI	
18	Sistemas de asignación de turnos	El sistema de digi-turnos se encuentra a una altura accesible para operación, entre 800 mm y 1100 mm y cuenta con salida visual y audible.	SI	
20	Módulos de atención de pie o sentado áreas de recepción, mostradores y escritorios	Los muebles de atención y recepción no permiten la aproximación frontal del usuario de silla de rueda, con espacio para colocar las rodillas y facilitar la escritura a personas en esta condición. Además, el mueble de recepción es de 1004 mm de altura, cuando debería ser de entre 740 mm y 800 mm. (Sub numeral 20.4).	Parcial	



No.	Tema	Observaciones Generales - OCI	Cumplimiento	Evidencia fotográfica
21	Mobiliario salas de espera	En la sala de espera no se ha destinado un área libre para personas en condición de discapacidad, lo suficientemente amplia para ubicar y manipular sillas de ruedas, que debe estar señalizado en el piso, con un color llamativo que permita su identificación.	Parcial	
22	Auditorios, salas de conferencia y salas de reuniones	Con relación a los requisitos, en la sala de reuniones y/o formación, no se observó señalización de espacio para personas en silla de ruedas. La norma establece que el 1% de los asientos debe estar reservado como área de asiento para usuarios de sillas de ruedas y deben ser dos como mínimo. (Sub numeral 22.3)	Parcial	

No.	Tema	Observaciones Generales - OCI	Cumplimiento	Evidencia fotográfica
24	Cuartos de baño e instalaciones sanitarias	Se da cumplimiento a espacio con los numerales: 24.3 Accesibilidad, 24.4.1 Generalidades espacios de maniobra, 24.4.3 Tipo de baño, 24.7 Barras de agarre y 24.9 lavamanos, sin embargo, no cuenta con: El secador se encuentra afuera del cuarto de baño y a una altura de 1.300 mm sobre el piso, por encima del rango requerido de 800 mm a 1.100 mm (Sub numeral 24.7), además, sobre el piso, debajo del secador, se encuentra una caneca de recolección de basura, como también, en esta posición, inicia una rampa, sin señalización de precaución de descenso que puede exponer a un riesgo de accidente al usuario de silla de ruedas, por ser el piso de color negro se dificulta su visualización. - Botón de alarma sonora ni visual de asistencia. (Sub numerales 24.1-24.14 24.15).	Parcial	
27	Sistemas de acceso de seguridad	El sistema de lectura de huella para ingreso y salida del punto de atención, se encuentra ubicado a 1000 mm de altura de acuerdo a la descrito en la norma.	SI	
41	Equipos, controles e interruptores	Los equipos, controles e interruptores en los espacios del punto de atención cumplen con las generalidades del requisito, así como todas las manijas en las puertas.	SI	
43	Seguridad y protección contra emergencias y evacuación para todos	En caso de evacuación para todos, existe sistema de advertencia contra incendios y luces estroboscópicas, no se observaron sitios determinados de protección en caso de incendio, ni con ruta de evacuación alterna. Con relación a la evacuación asistida en caso de incendio, no se cuenta con una estrategia de ingeniería contra incendios, áreas de asistencia de rescate, planes de emergencia contra el fuego o puertas que resistan el fuego.	Parcial	



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE
DESARROLLO
ECONÓMICO

Proceso: Control Interno

Informe de Evaluación Independiente

Código: CI-P1-F3
Versión: 8
Fecha: 08/01/2025
Página: 20 de 31

No.	Tema	Observaciones Generales - OCI	Cumplimiento	Evidencia fotográfica
45	Señalización	<p>Frente a la señalización es de fácil comprensión, utiliza el principio de los dos sentidos (sordos y ciegos), se cuenta con las que se necesitan y se ajustan al lugar de punto de atención, de igual forma utiliza la colorimetría y formas geométricas definidas por la norma.</p> <p>Se cuenta con pantallas de información, señales táctiles realizadas y señalización braille, las cuales se ubican a alturas adecuadas, sin embargo se observó que se utilizan textos en mayúscula sostenida y que, si bien no es obligatorio cumplimiento, se recomienda atender lo descrito en el numeral 45.7.1 el cual describe; "..No se recomienda el uso de mayúsculas sostenida, por ser de difícil lectura."</p>	SI	

Fuente : Elaboración propia OCI, agosto 202

De los 70 requisitos asociados a los 11 numerales, se observó que la SDDE da cumplimiento al 45% (5) y cumple parcialmente el 55% (6), estos últimos en los siguientes espacios o elementos del punto de atención: i) Requisitos técnicos para la adecuación de espacios físicos, ii) Módulos de atención de pie o sentado, áreas de recepción, mostradores y escritorios, iii) Mobiliario salas de espera, iv) Auditorios, salas de conferencia y salas de reuniones v) Cuartos de baño e instalaciones sanitarias y vi) Seguridad y protección contra emergencias y evacuación para todos.

Numeral 6: La operación continua, eficiente y efectiva del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones que garantice oportunidad y calidad en la respuesta, en términos de coherencia entre lo pedido y lo respondido.

e) Prueba: Aplicación Criterios de Normatividad sobre la operación continua, eficiente y efectiva.

La OCI para la verificación del cumplimiento de este numeral aplicó los criterios estipulados en la Ley 1437 de 2011¹, en relación a los derechos de las personas ante la autoridades, con respecto a sus peticiones, las cuales podrán ser adelantadas o promovidas por cualquier medio tecnológico o electrónico disponible en la entidad o integradas en medios de acceso unificado a la administración pública, aún por fuera de las horas y días de atención al público.

Al respecto, la Entidad cuenta con los siguientes canales oficiales para la recepción de Derechos de Petición, quejas, reclamos, denuncias, sugerencias y felicitaciones que presentan los interesados:

- Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas “Bogotá de Escucha”.
- Correo Electrónico: contactenos@desarrolloeconomico.gov.co
- Línea Telefónica: 601-3693777.
- Atención Presencial: Punto de atención directa y personalizada dispuesto para la recepción verbal o escrita de las solicitudes, ubicado en la Carrera 13 No 27 – 00, Edificio Bochica Local de Bogotá D.C.
- Buzón de Sugerencias: Ubicado en el punto de atención, a través del cual los interesados pueden formular sus solicitudes por escrito.
- Redes Sociales: Medios de comunicación virtual habilitados por la SDDE para la recepción de las solicitudes a través de Facebook, X (antes Twitter), Instagram, YouTube, LinkedIn Tik Tok, para lo cual se desarrollan de acuerdo con los lineamientos establecidos en la Directiva 004 de 2021².

¹ ARTÍCULO 5. Derechos de las personas ante las autoridades. En sus relaciones con las autoridades toda persona tiene derecho a:

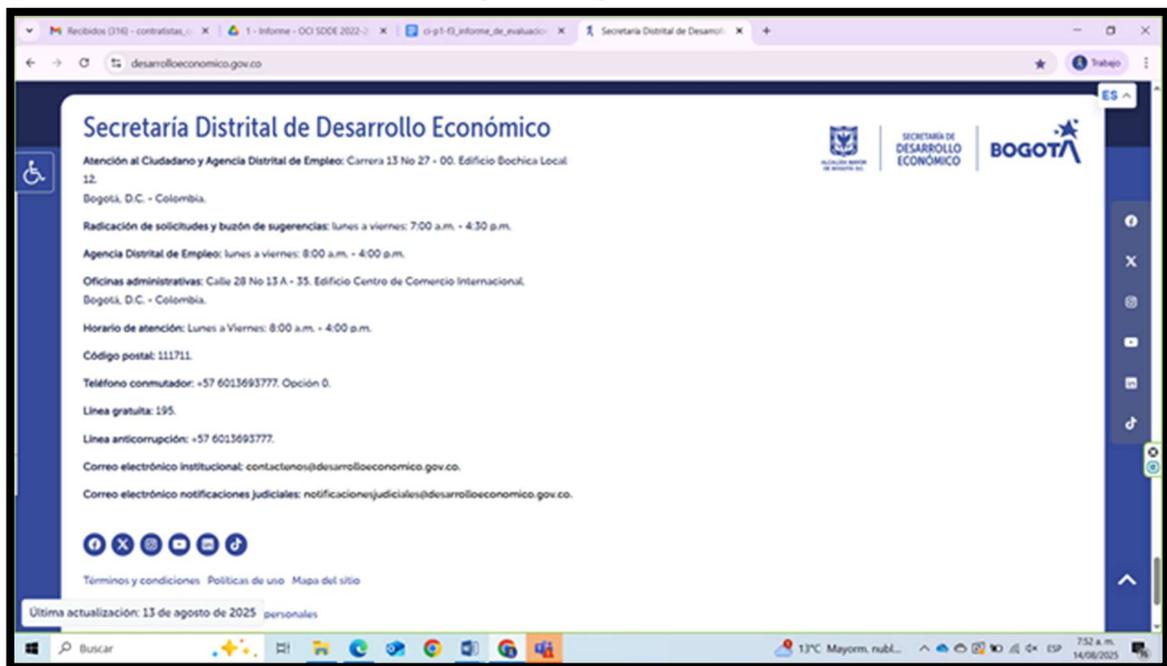
1. Presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades, verbalmente, o por escrito, o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado, así como a obtener información oportuna y orientación acerca de los requisitos que las disposiciones vigentes exijan para tal efecto. Las anteriores actuaciones podrán ser adelantadas o promovidas por cualquier medio tecnológico o electrónico disponible en la entidad o integradas en medios de acceso unificado a la administración pública, aún por fuera de las horas y días de atención al público.

² Lineamiento para la atención y gestión de las peticiones ciudadanas recibidas a través de redes sociales

Por lo anterior, de acuerdo con la información publicada en la Web institucional de la SDDE, se garantiza la operación continua, eficiente y efectiva, al 100%, en los siguientes canales:

- Los canales de Atención Presencial, Buzón de Sugerencias y Línea Telefónica operan en días hábiles en el horario de 07:00 AM a 04:30 PM.
- Los canales que opera de forma virtual funcionan de forma continua, 24/7, esto son:
 - Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas “Bogotá de Escucha”.
 - Correo Electrónico y Redes Sociales (Facebook, X (antes Twitter), Instagram, YouTube, LinkedIn, Tik Tok)

Imagen 1: Pagina Web



Fuente: Pantallazo Pagina Web SDDE.

3.1.2 Conclusiones

La Entidad cumple con la atención de las PQRSD de los ciudadanos con calidez y amabilidad, brindando respuestas de fondo coherentes con el objeto de la petición y dentro de los plazos legales. Sin embargo, este cumplimiento contrasta con debilidades persistentes en la prestación del servicio a través del canal telefónico, donde se incumplen los protocolos establecidos en el Manual de Servicio a la Ciudadanía, encontrando que, se suministra información imprecisa y, en algunos casos, no se contestan las llamadas.

Las PQRSD se registran en su totalidad en el sistema GESDOC de la SDDE y en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – *Bogotá te Escucha*. Asimismo, la Entidad elaboró los informes estadísticos mensuales correspondientes al período evaluado, los cuales fueron remitidos a la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., y a la Veeduría Distrital, en cumplimiento

de los parámetros normativos y lo dispuesto en la Circular Conjunta 006 de 2017, expedida por la Veeduría Distrital y la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá.

La SDDE cuenta con un punto de atención al ciudadano ubicado en un lugar estratégico de la ciudad, debidamente señalado y de fácil acceso para la comunidad. En este espacio se verificó la aplicación de la Norma Técnica Colombiana 6047, encontrando que, de los 70 requisitos asociados a los 11 numerales aplicables; se cumple el 45% (5) y se cumple parcialmente el 55% (6). Estos últimos corresponden a: i) requisitos técnicos para la adecuación de espacios físicos; ii) módulos de atención de pie o sentado, áreas de recepción, mostradores y escritorios; iii) mobiliario en salas de espera; iv) auditorios, salas de conferencia y salas de reuniones; v) cuartos de baño e instalaciones sanitarias; y vi) seguridad y protección contra emergencias y evacuación para todos.

3.1.3 Aspectos logrados

La SDDE gestionó el 100% de las PQRSD evaluadas, cumpliendo lo dispuesto en el *Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas* Nov 2020 V3. Asimismo, elabora y remite mensualmente los informes de PQRSD a los entes de control, de acuerdo con los reportes de la Secretaría General. Adicionalmente, dispone de un punto de Atención al Ciudadano estratégicamente ubicado, visible, de fácil acceso y dotado de personal y equipos para garantizar un servicio eficiente.

3.1.4 Fortalezas

La Dirección de Gestión Corporativa, como Segunda Línea de Defensa, ha mantenido la continuidad en el monitoreo de la gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD), emitiendo sus respectivos análisis y resultados mediante los informes mensuales derivados de los reportes al Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, los cuales son publicados en la página web institucional, en cumplimiento de los principios de transparencia y acceso a la información pública.

Por su parte, la dependencia responsable de la Atención al Ciudadano ejerce un seguimiento permanente a las respuestas emitidas frente a las PQRSD, con el propósito de verificar que estas se ajusten a los criterios establecidos en el *Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas*, al Decreto Distrital 847 de 2019 y demás disposiciones normativas aplicables, garantizando así respuestas de fondo y claras.

3.1.5 Oportunidades de mejora.

- Revisar la atención brindada a través del canal telefónico e implementar mecanismos y/o actividades que aseguren la correcta aplicación de los protocolos establecidos en el Manual de Servicio a la Ciudadanía, con el fin de garantizar que los funcionarios de la Entidad suministren información precisa y coherente con los programas misionales, así como la contestación de las llamadas.
- Teniendo en cuenta que el punto físico de atención al ciudadano cambió de ubicación, se recomienda realizar una revisión integral de la norma NTC 604, con el fin de llevar a cabo acciones que permitan que la atención presencial al ciudadano, cumpla con los requisitos establecidos en dicha norma.



3.1.6 Riesgos materializados.

No se identificó materializaciones de riesgos en desarrollo de este objetivo.

3.1.7 Hallazgos

No se identificaron aspectos que ameriten ser configurados como hallazgos en desarrollo de este objetivo.

3.2. OBJETIVO ESPECÍFICO 2

Verificar que en el primer semestre de 2025 el Defensor del Ciudadano y el funcionario del más alto nivel encargado del proceso misional de atención a quejas, reclamos y solicitudes de la entidad participen en las instancias respectivas, den cumplimiento a sus funciones, emitan los informes a que haya lugar. Así mismo que existan mecanismos de interacción efectiva entre los servidores públicos responsables del proceso de servicio al ciudadano y todas las dependencias de la Entidad.

3.2.1 Resultados de la Prueba y Análisis.

Con el propósito de determinar el grado de cumplimiento de los lineamientos del proceso de Atención al Ciudadano establecidos en el artículo 3 del Decreto 371 de 2010 de la Alcaldía Mayor de Bogotá, por parte de la Secretaría Distrital de Desarrollo Económico (SDDE), se llevó a cabo la verificación de las evidencias correspondientes a los numerales 2, 4 y 7 contemplados en la referida disposición normativa, aplicables a este objetivo. Como resultado de dicha revisión, se observó:

Numeral 2: El reconocimiento dentro de la entidad del proceso misional de quejas, reclamos y solicitudes, así como de quien ostenta la calidad de Defensor Ciudadano, con el fin de concientizar a todos los servidores públicos sobre la importancia de esta labor para el mejoramiento de la gestión.

f) Prueba: Análisis Evidencias Defensor al Ciudadano y DGC.

La OCI, verificó las evidencias suministradas por el Defensor al Ciudadano y la DGC observando:

Defensor Ciudadano: el acta con fecha 25 de marzo de 2025 en la cual en el numeral 3 se presenta y aprueba el reglamento de la Mesa Técnica de relacionamiento con la Ciudadanía.

- Dos memorandos con radicados 2024IE0015949 y 2024IE0015950 solicitando insumos a la OAP y a la OCI para la preparación del informe que debe presentar en enero de 2025 con corte al 31 de diciembre de 2024.
- Así mismo, se observó el informe de gestión del segundo semestre 2024 el cual fue presentado a los directivos de la SDDE y se observó que el Defensor ha realizado acciones y recomendaciones para la atención y gestión de denuncias por posibles actos de corrupción y/o

existencia de inhabilidades, incompatibilidades o conflicto de intereses y protección de identidad del denunciante.

Por lo anterior se considera que el Defensor Ciudadano realizó seguimiento y generó recomendaciones frente a los lineamientos para la atención y gestión de denuncias por posibles actos de corrupción.

Por otra parte, con la información suministrada por la DGC se identificó que se han realizado capacitaciones dentro del proceso de atención al ciudadano en el mes de agosto y septiembre de 2024, marzo y junio de la vigencia 2025.

De acuerdo a esta prueba, se concluye que la entidad cumple al 100% con lo establecido en este numeral ya que se identificaron actividades relacionadas con el reconocimiento dentro de la entidad del proceso misional de quejas, reclamos y solicitudes, así como de quien ostenta la calidad de Defensor Ciudadano.

Numeral 4: El diseño e implementación de los mecanismos de interacción efectiva entre los servidores públicos responsables del proceso misional de quejas, reclamos y solicitudes, el Defensor del Ciudadano y todas las dependencias de cada Entidad, con el fin de lograr mayor eficacia en la solución de los requerimientos ciudadanos y prevenir los riesgos que pueden generarse en desarrollo de dichos procesos.

g) Prueba: Diseño e Implementación de Mecanismos de Interacción.

De acuerdo con las evidencias Suministradas por la DGC, se observó que la dependencia implementó como mecanismo de interacción efectiva la *mesa técnica de relacionamiento con la ciudadanía*, en las cuales interactúan el líder del proceso de atención al ciudadano, el defensor del ciudadano y los líderes de los Proceso, para coordinar acciones orientadas a la mejora continua en la prestación de los servicios institucionales. En este sentido, la OCI observó la realización de dos sesiones trimestrales, cuyas actas correspondientes al 25 de marzo y 18 de junio de la presente vigencia; Sin embargo, no se identificaron soportes que documenten que estos mecanismos se encuentren estandarizados, diseñados o en desarrollo.

Por lo anterior, se concluye que este numeral se encuentra cumplido en un 50% ya que, si bien el mecanismo de interacción se encuentra implementado, no se identifica la documentación y/o estandarización de su diseño.

7) La participación del funcionario del más alto nivel encargado del proceso misional de atención a quejas, reclamos y solicitudes en la Red Distrital de Quejas y Reclamos liderada por la Veeduría Distrital y la adopción de medidas tendientes a acoger las recomendaciones que en el seno de dicha instancia se formulen.

h) Prueba: Asistencia Funcionario encargado del proceso misional PQRSD.

Tabla 11: Verificación asistencia

No.	Evento	Fecha	Reporte Entidad
1	Socialización de competencias sector movilidad	27/09/2024	X
2	Segunda socialización guía de inducción y reinducción manejo de PQRS y BTE	25/10/2024	X
3	Prácticas innovadoras para mejorar el servicio a la ciudadanía/prevención de la violencia institucional	25/11/2024	X
4	Tercera sesión de las buenas prácticas	28/11/2024	X
5	Primera plenaria de la red distrital de quejas y reclamos	6/05/2025	X
6	Manejo de denuncias por presuntos actos de corrupción	30/05/2025	X

Fuente: Elaboración propia OCI, agosto-2025.

Una vez verificadas las evidencias suministradas por la dependencia, que soportan la participación del funcionario del más alto nivel encargado del proceso misional de atención a quejas, reclamos y solicitudes en la Red Distrital de Quejas y Reclamos para el periodo evaluado, la OCI observó que las seis (6) asistencias a la Red Distrital de Quejas y Reclamos contó con la participación del funcionario del más alto nivel encargado del proceso misional de atención a quejas, reclamos y solicitudes, en este sentido, la SDDE cumplió con 100% de lo estipulado en el numeral 7 del artículo 3 del Decreto 371 de 2010.

3.2.2 Conclusiones

La Entidad realizó seguimiento y emitió recomendaciones orientadas a sensibilizar a los servidores públicos sobre la importancia del proceso misional de gestión de quejas, reclamos y solicitudes, con el propósito de fortalecer su adecuada atención y asegurar el cumplimiento de los lineamientos normativos. En la misma línea, el Defensor del Ciudadano efectuó seguimiento y formuló recomendaciones relacionadas con los lineamientos para la atención y gestión de denuncias por posibles actos de corrupción.

En relación con la implementación de mecanismos de interacción efectiva entre los servidores públicos responsables del proceso misional de gestión de quejas, reclamos y solicitudes, el Defensor del Ciudadano y las diferentes dependencias de la Entidad, se identificó como herramienta de articulación la Mesa Técnica de Relacionamiento con la Ciudadanía, cuyo propósito principal es coordinar acciones orientadas a la mejora continua en la prestación de los servicios institucionales.

Se observó que el funcionario del más alto nivel responsable del proceso misional de atención a quejas, reclamos y solicitudes de la Entidad, participó en los eventos convocados por las instancias respectivas.

3.2.3 Aspectos logrados

La entidad reconoce el proceso misional de quejas, reclamos y solicitudes, así como de quien ostenta la calidad de Defensor Ciudadano, con el fin de concientizar a todos los servidores públicos sobre la importancia de esta labor para el mejoramiento de la gestión.

3.2.4 Fortalezas

No se identificaron aspectos que representen un valor agregado a la gestión sobre el proceso evaluado, en relación con esta materia.

3.2.5 Oportunidades de mejora.

- Establecer acciones y/o actividades que le permitan estandarizar los mecanismos de interacción efectiva entre los servidores públicos responsables del proceso misional de quejas, reclamos y solicitudes, el Defensor del Ciudadano y todas las dependencias de cada Entidad.
- Asegurar la participación del Defensor del Ciudadano y el funcionario del más alto nivel encargado del proceso misional de atención a quejas en todas las sesiones convocadas por la Red Distrital de Quejas y Reclamos y por la Comisión Intersectorial de Servicio al Ciudadano, según corresponda.

3.2.6 Riesgos materializados.

No se identificó materializaciones de riesgos en desarrollo de este objetivo.

3.2.7 Hallazgos

No se identificaron aspectos que ameriten ser configurados como hallazgos en desarrollo de este objetivo.

3.3. OBJETIVO ESPECÍFICO 3

Revisar si las solicitudes de verificación de la ejecución del procedimiento pe-p26, seguimiento de políticas públicas, realizadas en los memorandos 2024IE0013848, 2024IE0013937 y 2024IE0013858, generaron reprocesos, traumatismos e inconvenientes en el reporte de las matrices de implementación de las políticas públicas para el tercer trimestre de 2024.

3.3.1 Resultados de la Prueba y Análisis.

En atención a la solicitud de verificación del procedimiento “**PE-P26 de seguimiento de políticas públicas**”, formulada por tres (3) funcionarios de la Secretaría Distrital de Desarrollo Económico –SDDE–, mediante los memorandos **2024IE0013848**, **2024IE0013858** del 12 de noviembre de 2024 y **2024IE0013937** del 14 de noviembre de 2024, es pertinente señalar que dicha verificación se incluyó, dentro del alcance de la evaluación del proceso de **Atención al Ciudadano**, contemplado en el **Plan Anual de Auditoría 2025**.

En los citados memorandos se solicitó, de manera uniforme y con idéntico contenido, lo siguiente:

“(..) instar a la Subsecretaría de Desarrollo Económico a dar cumplimiento al procedimiento pep26_procedimiento_seguimiento_de_politicas_publicas_v2, que se encuentra actualmente vigente y hace parte del Modelo Integrado de Gestión – MIPG.

Esta solicitud se realiza en atención a que el 23 de septiembre, la Subsecretaría emitió el memorando de radicado 2024IE0011887, que pretende modificar las fechas de reporte de las matrices de implementación de las políticas públicas para el tercer y cuarto trimestre de 2024. (...)

En razón a lo anterior, y dando cumplimiento al Plan Anual de Auditoría 2025, la OCI requirió ampliación de información a los solicitantes, en los siguientes términos:

“1. Suministrar información detallada y soportada de sus consideraciones con respecto a “los reprocesos, traumatismos y los inconvenientes experimentados” en el reporte de las matrices de implementación de las políticas públicas para el tercer trimestre de 2024.

2. Suministrar información detallada y soportada de las dificultades que tuvo con las instrucciones del memorando 2024IE0011887 del 23-sept-2024 y especificar los apartes donde este conlleva al “reporte de información imprecisa e incompleta”; indicando las razones por las cuales los lineamientos tienen el efecto mencionado.”

De forma concomitante a la solicitud de información, la OCI verificó el procedimiento objeto de la solicitud, *pep26_procedimiento_seguimiento_de_políticas_publicas_v2*, encontrando que este fue actualizado con la versión 3 el 21 de febrero de 2025, situación que ameritó requerir a los solicitantes lo siguiente:

“(…), de manera atenta se comunica que el procedimiento de seguimiento de políticas públicas fue actualizado el 21 de febrero de 2025, por lo anterior, le solicitamos informar por este mismo medio si, los temas planteados en su solicitud ya fueron atendidos y/o resueltos con esta actualización. (...)”

Por lo anterior, los funcionarios respondieron en los siguientes términos:

1. Funcionaria de cargo Profesional Universitario de la Subdirección de Economía Rural, mediante Memorando No. 2025IE0009515 del 17/07/2025, da la siguiente:

“Me permito informar que con la actualización a la versión 3 del procedimiento pe-p26 de seguimiento de políticas públicas, realizada en febrero del presente año y con el memorando 2024IE0014473 del 25 de noviembre de 2024 enviado por la Subsecretaría y en el cual se modificaron los tiempos de reportes de políticas públicas, se resolvió la solicitud realizada a su oficina”.

2. Funcionaria de cargo Profesional Universitario de la Subdirección de Abastecimiento Alimentario, mediante correo del 17/07/2025, suministra la siguiente respuesta:

“En atención a este correo y en respuesta al memorando 2025IE0009126, me permito informar que con la actualización a la versión 3 de febrero de 2025 del procedimiento pep26 de seguimiento de políticas públicas y con el memorando 2024IE0014473 del 25 de noviembre de 2024 enviado por la Subsecretaría y en el cual se modificaron los tiempos de reportes de políticas públicas se resolvió la solicitud realizada a su oficina, y por lo tanto se desiste de dicha solicitud”.

3. Funcionario de cargo Profesional Universitario de la Subdirección Intermediación, Formalización y Regulación Empresarial, mediante correo del 22/07/2025, da la siguiente respuesta:

“En atención a este correo y a las instrucciones recibidas mediante radicado 2025IE009123, informo que el pasado 17 de julio se dio respuesta a este asunto mediante memorando 2025IR0009529. De igual manera, se hace nuevamente hincapié en que el trasfondo de la solicitud es precisamente el NO cumplimiento de procedimientos por parte de la Subsecretaría y su equipo de trabajo.”

Así mismo, la OCI mediante memorando 2025IE001100, dirigido a la OAP, solicitó la siguiente información:

1. Informar y soportar el cumplimiento del cronograma del tercer y cuarto trimestre de 2024 del reporte de políticas públicas.
2. Informar si el cronograma del reporte de políticas públicas del tercer y cuarto trimestre de 2024 generó atrasos o reprocesos, en caso afirmativo suministrar evidencia y soportes de las causas que lo generaron.

A lo anterior, por traslado, la Subsecretaría de la Entidad, mediante memorando 2025IE0011631 y confirmado por correo electrónico, respondió:

“Cordial saludo, en el marco del seguimiento a los Planes de Acción de las Políticas Públicas y de acuerdo con la solicitud de Información requerida por ustedes en relación con el cumplimiento del cronograma de reporte de seguimiento para el tercer y cuarto trimestre del 2024, la Subsecretaria de Despacho informa que para estos periodos de reporte no se presentaron atrasos o reprocesos durante el cumplimiento de estas actividades conforme al cronograma de cumplimiento.”

El asunto en cuestión se enfoca en el cronograma correspondiente del tercer y cuarto trimestre de 2024, para el reporte de políticas públicas, comunicado por la Subsecretaría de la Entidad, mediante memorando 2024IE0011887 del 23/09/2024, cuyo propósito fue el de garantizar el cumplimiento de los plazos y lineamientos establecidos por el CONPES D.C. y responder a la Secretaría Distrital de Planeación.

Por lo anterior, la OCI se permite recordar que las funciones asignadas a la Subsecretaría de la SDDE¹, es impartir los lineamientos y directrices necesarias encaminadas al seguimiento y evaluación de políticas, la verificación del cumplimiento de las funciones y responsabilidades de las dependencias misionales y la elaboración de informes y estudios sobre el desarrollo de los planes y programas de la Entidad, entre otros.

¹ Decreto Distrital 437 de 2016, artículo 9, modificado por el art. 4, Decreto Distrital 314 de 2021



Aunado a lo anterior, se trae a colación las funciones de los empleos según el nivel jerárquico establecidos en el decreto 1083 de 2015, “*Por medio del cual se expide el decreto único reglamentario del sector de función pública*”, concretamente el artículo 2.2.2.2.1:

“ARTÍCULO 2.2.2.2.1 Nivel Directivo. Comprende los empleos a los cuales corresponden funciones de dirección general, de formulación de políticas institucionales y de adopción de planes, programas y proyectos.

De acuerdo con su naturaleza, los empleos de este nivel tendrán, entre otras, las siguientes funciones:

- 1. Fijar las políticas y adoptar los planes generales relacionados con la institución o el sector al que pertenecen y velar por el cumplimiento de los términos y condiciones establecidos para su ejecución.*
- 2. Dirigir, controlar y velar por el cumplimiento de los objetivos de la institución, en concordancia con los planes de desarrollo y las políticas trazadas.*
- 3. Organizar el funcionamiento de la entidad, proponer ajustes a la organización interna y demás disposiciones que regulan los procedimientos y trámites administrativos internos. (...)*

Ahora bien, la gestión de la Subsecretaría de la Entidad, al establecer un cronograma para el reporte de políticas públicas del tercer y cuarto trimestre de 2024, tenían como objetivo garantizar el cumplimiento de los plazos y lineamientos establecidos por el CONPES D.C. y responder a la Secretaría Distrital de Planeación, actividad que se encuentra establecida en sus funciones, el cual cumplió con el propósito establecido en el procedimiento. Cumplimiento que evidencia que finalizó sin causar reprocesos o traumatismo, al contrario, permitió hacer actualización al procedimiento quedando vigente la versión 3 del pep26_procedimiento_seguimiento_de_politicas_publicas_v3.

3.3.2 Conclusiones

Los cambios realizados por la Subsecretaría de la Entidad al cronograma de reporte de políticas públicas correspondientes al tercer y cuarto trimestre de 2024 se efectuaron en cumplimiento de los plazos y lineamientos establecidos por el CONPES D.C. Dichos cambios permitieron dar respuesta oportuna a la Secretaría Distrital de Planeación y evidenciaron una gestión eficiente que no generó reprocesos ni dificultades. Por el contrario, facilitaron la actualización y mejora del procedimiento, el cual quedó formalizado en su versión 3.

3.3.3 Aspectos logrados

No aplica.

3.3.4 Fortalezas

No aplica.



3.3.5 Oportunidades de mejora.

No aplica

3.3.6 Riesgos materializados.

No se identificó materializaciones de riesgos en desarrollo de este objetivo.

3.3.7 Hallazgos

No se identificaron aspectos que ameriten ser configurados como hallazgos en desarrollo de este objetivo.

4. RECOMENDACIONES GENERALES

Mantener las gestiones realizadas en los numerales observados por la OCI con un cumplimiento total y adelantar las acciones establecidas en las oportunidades de mejora en este informe, a fin de que la Entidad cierre las brechas existentes y alcanzar un cumplimiento total de los numerales 1, 4 y 5, del artículo 3 del Decreto 371 de 2010.

5. CONCLUSIONES GENERALES

La Secretaría Distrital de Desarrollo Económico (SDDE), en relación con los lineamientos del Proceso de Atención al Ciudadano y los Sistemas de Información y Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) en el Distrito Capital, establecidos en el artículo 3 del Decreto 371 de 2010, presenta un nivel de cumplimiento del 100% en los numerales 2, 3, 6 y 7. Por su parte, en que concierne a los numerales 1, 4 y 5, aunque se evidencian acciones adelantadas, aún es necesario desarrollar actividades adicionales que permitan cerrar las brechas existentes y alcanzar un cumplimiento total conforme a lo dispuesto en la normativa.

Por otra parte frente a la evaluación del seguimiento al procedimiento de políticas públicas se observó que los cambios realizados por la Subsecretaría de la Entidad al cronograma de reporte de políticas públicas correspondientes al tercer y cuarto trimestre de 2024 se efectuaron en cumplimiento de los plazos y lineamientos establecidos por el CONPES D.C. Dichos cambios permitieron dar respuesta oportuna a la Secretaría Distrital de Planeación y evidenciaron una gestión eficiente que no generó reprocesos ni dificultades. Por el contrario, facilitaron la actualización y mejora del procedimiento, el cual quedó formalizado en su versión 3.

Cordialmente,

Jimmy Alexander Márquez Álvarez
Jefe Oficina de Control Interno (E)